



## DOCUMENTO NORMATIVO

# PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

CODICE: DN\_PIM\_07

DATA: 12/01/2022

REVISIONE: 02

### INFORMAZIONI DOCUMENTO:

<b>Nome file originale:</b>	DN_PIM_07_r02_Piano_di_comunicazione_aziendale
<b>Modifica rispetto alla precedente Revisione:</b>	Analisi del contesto: aggiunto il Presidio di Calcinate e sostituito Cernusco con Cassano. 1. Premessa 5. Comunicazione. Aggiunto MS_CTR_18 Indagine sulla diffusione dell'informazione FERB ONLUS
<b>Eventuale commento:</b>	Nessuno
<b>Pubblicazione:</b>	nella Intranet aziendale in nella sottodirectory ISO/PIMO e nel sito Internet
<b>Diffusione:</b>	per mezzo di modello MS_SGQ_01 Notifica Pubblicazione Documenti su Intranet

### RESPONSABILI:

Responsabilità	Ruolo	Nome	Firma
<b>Documento</b>	Referente per la comunicazione	Massimiliano De' Margheriti	
<b>Verifica</b>	Referente per la comunicazione	Michele Tumati	
	Referente per la comunicazione	Carlo Alberto Defanti	
	Referente per la comunicazione	Riccardo Valente	
<b>Approvazione</b>	Responsabile Qualità	Massimiliano De' Margheriti	



# FERB

FONDAZIONE  
EUROPEA  
RICERCA  
BIOMEDICA  
ONLUS



## 1. PREMESSA

---

FERB Onlus è una fondazione italiana attiva anche a livello europeo.

FERB identifica la sua Mission nell'assicurazione dell'attuabilità del progetto assistenziale, socio-assistenziale e socio-sanitario nei confronti di patologie acute e delle complicanze e/o postumi emergenti della post-acuzie e nei riguardi dei vari apparati e sistemi qualunque sia stata la causa dell'alterazione, compromissione ed eventuale disabilità. In tale ambito FERB promuove trattamenti riabilitativi orientati dalla polifunzionalità. Si è aggiunto a partire dall'esercizio 2021 la gestione delle Cure Palliative c/o l'Ospedale Passi di Calcinate; è stato attivato per ora il solo Hospice che persegue l'obiettivo di assistere persone nell'ultimo tratto del loro cammino terreno. La polifunzionalità pone le basi per un modo diverso di fare salute nel contesto dei sistemi socio-sanitario e socio-assistenziale con particolare riferimento alla centralità dell'assistito. La polifunzionalità evoca immediatamente un tipo di trattamento OLISTICO, non rivolto al singolo organo ma a tutta la persona, proponendosi l'assioma di un paziente per tanti specialisti non di uno specialista per tanti assistiti. La polifunzionalità evoca ancora un modello senza barriere in cui il sistema organizzativo va interpretato come aperto ed adattabile a fisarmonica. Il modello integra il reinserimento nel mondo sociale, familiare, lavorativo e di relazione in genere, dei soggetti affetti da tali forme patologiche. Linee Guida e principi che orientano l'attività riabilitativa in FERB: l'attività sanitaria di riabilitazione viene attuata avendo come necessario punto di riferimento il Progetto e Programma riabilitativo individuale. La Riabilitazione si organizza per livelli di complessità in risposta a bisogni identificabili all'interno delle categorie di funzioni descritte nella classificazione ICF dell'OMS. I pacchetti riabilitativi non sono riconducibili a diagnosi nosologiche in quanto alla stessa diagnosi possono corrispondere livelli di complessità e bisogni differenziati e quindi impegni di risorse qualitativamente e quantitativamente molto diversi. La mission è completata da studi e ricerche per la diagnosi e la cura delle patologie metaboliche, vascolari e degenerative del Sistema Nervoso, Connettivo, Osteoarticolare e Muscolare.

FERB Onlus è stata individuata in passato da Regione Lombardia quale valido partner per l'avvio di collaborazioni pubblico-privato in ambito sanitario, in tale ambito FERB Onlus ha assunto la gestione diretta di Strutture Ospedaliere o di Unità Operative all'interno di Strutture Ospedaliere del Sistema Sanitario Regionale Lombardo poi oggetto di concessione a seguito di gara ad evidenza pubblica.

## 2. ANALISI DEL CONTESTO

---

FERB Onlus opera nel contesto socio sanitario bergamasco e milanese, gestisce nella forma giuridica della concessione con l'ASST Bergamo Est il Presidio Ospedaliero Sant'Isidoro di Trescore Balneario, il Centro di Eccellenza per la cura e la riabilitazione dei malati di Alzheimer c/o l'ospedale "Briolini" di Gazzaniga e con l'ASST Melegnano e della Martesana per il Centro di riabilitazione Specialistica c/o il presidio ospedaliero "Zappatoni" di Cassano d'Adda e l'Hospice presso l'ospedale "Passi" di Calcinate.

La variazione continua dei bisogni della popolazione di riferimento; dinamiche sociali, l'invecchiamento della popolazione, diffusione delle malattie croniche impongono una costante analisi della domanda sanitaria ed un'organizzazione dinamica ed attenta a cogliere i bisogni e adeguare l'offerta sanitaria a tale cambiamento.

L'integrazione rappresenta pertanto un'opportunità notevole per la sanità ed il cittadino, senza dubbio una scelta vincente, fare sistema significa fare rete (ospedaliera e territoriale), significa considerare le strutture appartenenti al mondo sanitario territoriale come un unico universo, significa soddisfare i bisogni dei cittadini offrendo prestazioni e servizi in modo



integrato. I presidi di riabilitazione di FERB Onlus nascono e si sviluppano con l'obiettivo di integrare le prestazioni sanitarie delle A.O. con le quali stabilisce rapporti di partnership e garantire ai cittadini di questi territori la continuità delle cure tra acuzie e riabilitazione e tra riabilitazione e territorio. In rapporto con le AST territorialmente competenti orienta la propria offerta in ambito riabilitativo ed in aderenza agli indirizzi regionali rafforza la propria offerta circa la riabilitazione dei postumi di malattie cerebrovascolari e neurodegenerative.

Da ciò l'esigenza di Centri e/o unità riabilitative in grado di erogare prestazioni efficaci, appropriate, attraverso nuovi modelli organizzativi che garantiscano la qualità delle prestazioni, caratterizzate da elevata specializzazione, supportate da un adeguato sistema gestionale, in un'organizzazione che si deve basare sull'integrazione tra le strutture FERB stessa, tra le strutture ed il territorio, tra centri FERB ed università.

### 3. LE INTEGRAZIONI CON IL TERRITORIO

---

FERB Onlus intensifica i canali di comunicazione e ricerca la partecipazione con le Istituzioni locali, nell'ambito delle proprie reciproche responsabilità. In particolare con:

- Le AST, che sono le committente delle prestazioni sanitarie in risposta ai fabbisogni dei cittadini;
- I Comuni, che sono sempre più attivi interlocutori delle problematiche socio-sanitarie, nonché protagonisti della programmazione territoriale, comprendendo tra questi non solo gli aspetti della continuità assistenziale e dell'integrazione della rete socio-sanitaria, ma anche la salvaguardia dei livelli essenziali di assistenza e la qualità dei servizi erogati.

L'Università degli Studi di Bergamo, l'Università degli Studi Milano, l'Università degli Studi Milano Bicocca, l'UET di Bruxelles, l'Università di Pavia, l'Università degli Studi di Brescia e l'università di Padova garantendo mediante convenzioni l'accesso alle proprie strutture a specializzandi nonché protocolli di ricerca clinica e/o strumentale e/o lo sviluppo di nuove tecnologie orientate al miglioramento dei trattamenti riabilitativi.

### 4. INDIRIZZI PROGRAMMATICI E OBIETTIVI

---

Particolare attenzione è riservata alla comunicazione e all'integrazione con le diverse strutture regionali, al fine di garantire corrette interpretazioni e risposte ai bisogni dei cittadini e della comunità locale, attraverso:

- l'integrazione col sistema informativo regionale;
- la collaborazione nelle iniziative di promozione della salute e di sensibilizzazione educazione sanitaria rivolta ai cittadini anche in integrazione con le associazioni locali
- la collaborazione per la sperimentazione di percorsi di sviluppo di efficienza nei rapporti con i fruitori dei servizi aziendali.

### 5. COMUNICAZIONE

---

La gestione dei reclami e degli elogi avviene attraverso l'URP collocato presso la sede operativa di Trescore, gli uffici amministrativi di Gazzaniga, Cassano e Calcinato sono recapiti per le altre due strutture. FERB soggiace alle regole pattuite in tema di autorizzazione all'accreditamento.

I rapporti con i media sono gestiti dall'Amministratore Delegato che si rapporta attraverso conferenze stampa e/o comunicati aziendali. Per particolari eventi e/o le innovazioni periodicamente sono acquistati spazi su quotidiani a diffusione nazionale. FERB Onlus, per mezzo del Direttore Amministrativo, si avvale anche di collaborazioni di fogli informativi locali per mezzo dei quali diffonde informazioni circa l'accesso ai servizi e ridonda le informazioni



# FERB

FONDAZIONE  
EUROPEA  
RICERCA  
BIOMEDICA  
ONLUS



diffuse sui quotidiani a diffusione nazionale. Al fine di garantire una capillare informazione delle proprie iniziative sul territorio, FERB avvia, se necessario, collaborazioni con esperti di comunicazione.

L'immagine è curata attraverso la periodica revisione del sito internet [www.FERBonlus.com](http://www.FERBonlus.com), la revisione periodica e la diffusione della carta dei servizi e delle brochure informative distribuite su richiesta dei cittadini e/o comunque ad ogni paziente che accede ai presidi FERB.

Gli obiettivi:

1. Miglioramento della relazione con il cittadino anche attraverso la stesura di informative tradotte in lingua inglese e arabo con l'aiuto di mediatori interculturali;
2. Miglioramento dell'identità e dell'immagine di FERB Onlus;
3. Prevenzione ed educazione alla salute nell'ambito dei progetti e delle competenze ospedaliere;
4. Promozione, all'interno di FERB, della cultura della relazione e del servizio al cittadino.

FERB Onlus desidera conoscere l'opinione di utenti e caregiver, relativa all'assistenza erogata. Le valutazioni, raccolte attraverso un questionario anonimo (a Trescore, Cassano e Gazzaniga attraverso il modello MS\_CTR\_01 e a Calcinante attraverso il modello MS\_CTR\_20) sono molto utili per migliorare il livello della nostra attività. Per ogni domanda si può apporre la croce su una sola risposta. Il questionario, completamente anonimo, può essere restituito in busta chiusa al personale di assistenza o inserito negli appositi contenitori disposti presso il reparto. I risultati dell'indagine vengono annualmente convogliati in una relazione che è resa pubblica attraverso l'affissione della stessa all'ingresso della struttura in oggetto. La relazione contiene anche eventuali azioni correttive e di miglioramento oltre ai progetti per la qualità.

## 6. L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE REALIZZATA NELL'ESERCIZIO PRECEDENTE

- DN\_SGQ\_02 **La Carta dei Servizi** e DN\_SGQ\_12 **Carta dei Servizi Hospice**
- Indagine\_diffusione\_dell'informazione (OP\_SGQ\_21)
- **Iniziative editoriali**
- **Opuscoli, fogli e libretti informativi** FERB Onlus distribuisce regolarmente materiale informativo a seconda delle esigenze del singolo utente. Attraverso un lavoro di team, che ha coinvolto diverse figure professionali, sono stati redatti diversi libretti, opuscoli ed informative
- **Pubblicazione inserti redazionali sui quotidiani locali**
- **Trasmissioni televisive**  
Speciali televisivi e radiofonici (consultabili sul sito Internet di FERB Onlus)
- **Potenziamento della comunicazione interna ed esterna attraverso i canali informatici:**  
Internet: [www.FERBonlus.com](http://www.FERBonlus.com) attivo dal 2010 è il sito internet di FERB Onlus. Chi vi accede può trovare informazioni utili riguardanti la struttura e la storia di FERB e la presentazione dettagliata di tutte le attività svolte presso le nostre sedi. Il sito viene



# FERB

FONDAZIONE  
EUROPEA  
RICERCA  
BIOMEDICA  
ONLUS



integrato ogni mese dal CED che provvede ad aggiornare i tempi di attesa, inserire nuove prestazioni ed apportare tutte le variazioni effettuate da FERB Onlus.

Intranet: FERB Onlus ha realizzato un sistema Intranet dedicato.

- **Comunicazione interna diretta della Direzione attraverso incontri periodici**

Incontri periodici organizzate dalla Direzione Generale;

Riunioni “plenarie” riunioni periodiche;

Eventi istituzionali tradizionali;

Eventi Speciali;

Inaugurazioni /open day nuovi reparti attrezzature e servizi;

Attività di collaborazione nell’organizzazione di eventi e manifestazioni con altre strutture/istituzioni;

Giornate informative: FERB Onlus ogni anno il mese di novembre aderisce all’iniziativa promossa dalla LIMPE definita giornata nazionale per i malati di Parkinson. Nei presidi di Trescore Balneario e Cernusco s/N la giornata è caratterizzata da momenti informativi, di relazione familiari pazienti con gli operatori, da tempi conviviali e da “mostre” di oggettistica realizzata da pazienti nel corso delle attività riabilitative occupazionali. Le giornate informative riprenderanno quando la fine della pandemia lo permetterà.

- **Potenziamento della comunicazione esterna rivolta alla stampa locale**

Comunicati stampa;

Conferenze stampa;

Relazioni internazionali;

Gestione del Marchio aziendale;

Carta Intestata;

Continuo aggiornamento della modulistica;

Patrocinii e uso marchio Sistema Sanitario.